

Suplemento de Página/12
Año 4 - Nº 199
Domingo 16 de octubre de 1994

La reforma constitucional consagró los derechos de los consumidores y el derecho a un ambiente sano y, por primera vez en la Argentina, habilitó las "acciones populares" que permiten a cualquier ciudadano presentarse a la Justicia en representación de la comunidad, aun cuando no se vea directamente afectado. Además, desde hace un año existe la ley de defensa del consumidor que, pese a estar en vigencia, aún no fue reglamentada por el Poder Ejecutivo. Con estas nuevas armas legales en la mano, los ciudadanos pueden enfrentar ahora los abusos empresarios, las estafas cotidianas, los incumplimientos, las prestaciones deficitarias de servicios públicos o privados y, desde ya, las alteraciones al medio ambiente. Aquí va un completo informe sobre esos nuevos derechos, las leyes que los amparan, los teléfonos a los que se puede recurrir y los principales reclamos efectuados en lo que va del año.

NUEVOS DERECHOS CONSTITUCIONALES

LA HORA DE LOS CONSUMIDORES



COMO DEFENDERSE

(*Por A.F.*) La mayoría de la gente todavía parece confiar más en los medios de comunicación que en la Justicia para hacer sus reclamos. Pero existen por lo menos dos asociaciones habilitadas para recibir las denuncias de los consumidores –ADELCO y la Liga de Amas de Casa– y, según el abogado Gabriel Stiglitz, del IADC, ahora hay procedimientos judiciales no sólo rápidos –como el juicio sumarísimo– sino también de fácil aplicación.

Según las nuevas normas argentinas, todo consumidor tiene cuatro instancias alternativas para reclamar sus derechos, ya sea ante una publicidad engañosa, un producto fallado, una boleta mal facturada o un servicio ineficiente. El consumidor o usuario puede acudir a:

1) La Justicia. No sólo puede sancionar de distintos modos a los empresarios sino también garantizar una compensación efectiva para el consumidor o usuario.

2) La autoridad administrativa de aplicación de la ley. La Subsecretaría de Comercio Interior, el Consejo Municipal del Consumidor y las direcciones provinciales de comercio pueden lograr una solución al reclamo de los consumidores por medio de un acuerdo de conciliación entre empresarios y consumidores. También pueden aplicar sanciones al empresario, como multas (desde 500 a 500 mil pesos) o clausuras. La Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente Humano debe recepcionar las denuncias relacionadas con temas ecológicos (se puede llamar para ello al teléfono 105).

3) Las oficinas de reclamos en las empresas privadas, en las de servicios públicos y en los entes reguladores.

4) El arbitraje. Este mecanismo todavía no ha sido reglamentado, pero supone la resolución de conflictos por medio de un árbitro acordado por las partes.



CAUSAS MENORES

(*Por A.F.*) En muchos países existen tribunales de menor cuantía, destinados a resolver conflictos menores entre partes en forma rápida, directamente ante un juez y sin necesidad de asesoramiento de un abogado. Desde el año 1985, ADELCO viene promoviendo un proyecto de ley para imponer este tipo de tribunales en la Argentina para juicios que impliquen montos menores a los 2500 pesos. Hasta ahora, el proyecto presentado por el legislador Aguirre Lanari cuenta con media sanción de la Cámara alta, pero todavía no ha salido de la Comisión de Justicia de Diputados.

"Sería formidable contar con estos tribunales. Por ejemplo, una persona a la que se le rompe una plancha y no consigue que la empresa se haga cargo podría recurrir ante el juez, que citaría a las partes para intentar primero un acuerdo y si no fallaría en favor de una u otra", se entusiasma la abogada de ADELCO, Beatriz García Buitrago.

Para Gabriel Stiglitz, en cambio, los tribunales de menor cuantía no son indispensables, ahora que existe la ley de defensa de consumidores y la nueva Constitución. "El peligro es que el consumidor se presente solo ante el juez de un tribunal de menor cuantía, mientras que el empresario opte por mandar a su abogado, con lo cual correría con ventaja", dice el presidente del Instituto Argentino de Derechos del Consumidor.

NUEVOS DERECHOS

EL PODER DE LOS CONSUMIDORES

Pese al veto presidencial de algunos artículos y a la demora en reglamentarla, la ley de defensa del consumidor cambia las reglas de juego entre las empresas, o el Estado, y los usuarios o consumidores.

Por Alejandra Folgarait

La ley de defensa del consumidor cumple un año en vigencia. Aunque el veto presidencial del 30 por ciento de su contenido y la falta de aplicación gubernamental del resto no dan pie a una celebración con bombos y platillos, los consumidores pueden brindar hoy por los avances obtenidos con esta ley y, especialmente, con la nueva reforma constitucional. Los artículos 41, 42 y 43 incorporados recientemente a la Carta Magna no sólo consagran los derechos de los consumidores y a un ambiente sano. También habilitan, por primera vez en la Argentina, las "acciones populares", por las cuales una persona puede accionar judicialmente en representación de la comunidad, sin estar directamente damnificada. Gracias a este amparo frente a una "amenaza de daño", la Municipalidad de Buenos Aires tuvo que suspender el reclamo de demostración de impuestos pagos y María Julia dar marcha atrás con la licitación de plantas de tratamiento de residuos peligrosos, ante la presentación de demandas de particulares.

La ley fue promulgada el 13 de octubre de 1993, después de haber sido aprobada por las cámaras legislativas y vetada parcialmente por el Poder Ejecutivo. Siguiendo las directivas emanadas de Economía y basándose en que la norma podría alentar "la industria del juicio", el presidente Carlos Menem vetó una serie de artículos, incluido el que presumía error en la facturación cuando el importe de un servicio público excedía en un 50 por ciento el promedio de pago de los últimos doce meses. También vetó la cadena de responsabilidad solidaria entre fabricantes, distribuidores, importadores y comerciantes sobre la calidad de los productos; la garantía de seis meses o más y la gratuidad de los juicios basados en reclamos de los consumidores. Por el contrario, mantuvo la amenaza de sancionar a quienes presenten "denuncias maliciosas".

La Subsecretaría de Comercio Interior –autoridad de aplicación de la ley– tardó un año en reglamentarla, aunque el lapso obligatorio para hacerlo era de tres meses. Paradójicamente, utilizó el argumento de la no reglamentación para justificar su no aplicación. La comisión que defiende a los consumidores en el Ministerio de Economía –supuestamente el ente oficial de mayor jerarquía para atender reclamos– apenas atendió 379 denuncias –16 por publicidad engañosa– en los primeros seis meses de 1994, y 847 consultas.

"El Presidente está a punto de firmar la reglamentación de la ley de defensa del consumidor", anticipó el 6 de octubre Ricardo Sosa, subsecretario de Comercio Interior, al suplemento **Verde**. El funcionario de Economía también anunció que enviará al Congreso dos nuevos artículos en lugar de los vetados que se referían a la responsabilidad solidaria y a la obligatoriedad de garantía de seis meses para los productos. "Nos interesa mantener la cadena de responsabilidad, pero el artículo 40 estaba mal redactado", explicó Sosa. En cuanto al desacuerdo con las garantías, el contador dijo que "es una barbaridad darles garantía a todos los bienes durables". Para ejemplificarlo, señaló el caso de un par de zapatos: "cualquier persona podría ir a cambiarlos a los cinco meses. Daría lugar a un festival de reclamos".

"La ley puede ser aplicada perfectamente sin ser reglamentada –sostiene Gabriel Stiglitz, presidente del Instituto Argentino de Derecho del Consumidor (IADC)– y es una vergüenza que el gobierno argentino no haya impuesto en más de un año la educación para el consumo en las escuelas, como lo hacen Chile, Uruguay, Venezuela y todos los países desarrollados."

"Con la ley ha cambiado muy poco la situación de desprotección de los consumidores, porque se ha vetado lo fundamental y ni siquiera enuncia los derechos del consumidor", evalúa Miguel Cincunegui, director del Centro de Gestión Urbana de la oficina del ombudsman municipal. "La legislación argentina –agrega– es antediluviana no sólo respecto de la europea sino también de la brasileña." Con todo, desde la entrada en vigencia de la ley ningún contrato puede contener cláusulas abusivas, del tipo de "el propietario del garaje no se responsabiliza por el robo de un automóvil". Un consumidor tiene también derecho a reclamar que se le reemplace un electrodoméstico por uno nuevo, si después de un service sigue funcionando mal.

Para Patricia Vaca Narvaja, coordinadora del Consejo Municipal del Consumidor, "la ley es mejor que no tener nada". En su opinión, "lo más difícil es modificar toda una cultura que no tenía en cuenta a los consumidores. Y ellos tienen que aprender a ejercer sus derechos y a reclamar".

La Ley 24.240 ya habilitaba desde el año pasado a las asociaciones de consumidores (con personería jurídica) y al ministerio público (fiscales, defensores de pobres) a asumir la defensa judicial de los consumidores. Pero las asociaciones nunca hicieron un juicio, hasta la entrada en vigencia de la nueva Constitución. Según deslizan algunos, no podría haberse esperado mucho de las asociaciones fuertemente subsidiadas por el gobierno –ADELCO y la Liga de Amas

COMO DEFENDERSE

(Por A.F.) La mayoría de la gente todavía parece confiar más en los medios de comunicación que en la Justicia para hacer sus reclamos. Pero existen por lo menos dos asociaciones habilitadas para recibir las denuncias de los consumidores –ADELCO y la Liga de Amas de Casa– y, según el abogado Gabriel Stiglitz, del IADC, ahora hay procedimientos judiciales no sólo rápidos –como el juicio sumarísimo– sino también de fácil aplicación.

Según las nuevas normas argentinas, todo consumidor tiene cuatro instancias alternativas para reclamar sus derechos, ya sea ante una publicidad engañosa, un producto fallado, una boleta mal facturada o un servicio ineficiente. El consumidor o usuario puede acudir a:

1) La Justicia. No sólo puede sancionar de distintos modos a los empresarios sino también garantizar una compensación efectiva para el consumidor o usuario.

2) La autoridad administrativa de aplicación de la ley. La Subsecretaría de Comercio Interior, el Consejo Municipal del Consumidor y las direcciones provinciales de comercio pueden lograr una solución al reclamo de los consumidores por medio de un acuerdo de conciliación entre empresarios y consumidores. También pueden aplicar sanciones al empresario, como multas (desde 500 a 500 mil pesos) o clausuras. La Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente Humano debe recepcionar las denuncias relacionadas con temas ecológicos (se puede llamar para ello al teléfono 105).

3) Las oficinas de reclamos en las empresas privadas, en las de servicios públicos y en los entes reguladores.

4) El arbitraje. Este mecanismo todavía no ha sido reglamentado, pero supone la resolución de conflictos por medio de un árbitro acordado por las partes.



LEYES QUE PROTEGEN

- Ley 22.240: defensa del consumidor
- Ley 22.262: combate los monopolios, defendiendo la competencia de mercado.
- Ley 22.802 : conocida como "ley de lealtad comercial", regula la publicidad de bienes y servicios, y la identificación de mercaderías.
- Ley 20.680, de abastecimiento: regula la comercialización, establece precios, obliga a continuar la producción, distribución y prestación de servicios.
- Ley 18.248: Código Alimentario Argentino. Unifica normas sobre alimentos en todo el país.
- Artículos 42 y 43 de la Constitución Nacional.
- Las constituciones provinciales de Mendoza, San Juan, Córdoba, Río Negro también garantizan derechos a los consumidores.

EL RANKING DE LA QUEJA

(Por A.F.) Aunque la gente cada vez se queja más, aún el número de reclamos es bajo, si se consideran los innumerables padecimientos cotidianos a los que se enfrenta el ciudadano argentino a la hora de consumir o usar un servicio público.

El Consejo Municipal del Consumidor atendió el año pasado 10.396 casos y desde entonces recibe entre 400 y 800 quejas mensuales. Desde que comenzó a funcionar en 1991, los mayores reclamos son por la higiene en comercios, especialmente en restaurantes, y por abusos o incumplimiento en contratos de ahorro previo, alquileres, consorcios y medicina prepaga.

Cuando se trató de protestas por fallas en productos comprados o faltas de entrega, la mediación municipal bastó para llegar generalmente a un acuerdo. En cambio, casi el 70 por ciento de las quejas por servicios municipales –falta de higiene, veredas rotas, baches– recibidas en los primeros tres meses de 1994 están en trámite.

Los problemas con calles y veredas son los que más escucha la oficina del ombudsman Antonio Cartañá, además de los reclamos por árboles e intimaciones erróneas de pago de impuestos municipales.

Por su parte, ADELCO registra un 20 por ciento de denuncias relacionadas con servicios de gas, electricidad y teléfonos; un 18 por ciento a services de electrodomésticos no satisfactorios; un 12 por ciento a falta de entrega de productos y servicios pagados, y un 10 por ciento a contratos de planes de ahorro. Entre las 24 mil quejas recibidas durante 1993 las palmas se las llevaban los services incumplidores, la falta de entrega de bienes comprados y la mala liquidación de expensas, junto con los arreglos innecesarios en consorcios.

La gente reclama muy poco todavía por los alimentos en mal estado o vencidos, tal vez porque sabe que los controles bromatológicos son tan escasos como los inspectores. Sin embargo, no es infrecuente encontrar vidrios, clavos y toda clase de bacterias en la comida comprada.

Según el juez Daniel Llermanos, la mayor cantidad de quejas que recibe en su juzgado de Lomas de Zamora es por falta de fecha de vencimiento o ilegibilidad de la misma en los comestibles. Esos reclamos se transforman en causas penales cuando existen intoxicados. En cambio, las causas por contaminación ambiental contra empresas se efectúan generalmente en forma preventiva, antes de que originen un daño concreto. Una vez efectuada una denuncia penal, no cabe conciliación alguna, y el juez suele ordenar una inspección, una intimación o una clausura parcial de la fábrica en cuestión. "En mi experiencia, no es cierto que exista una industria del juicio. Cuando la gente llega a hacer una denuncia penal es porque realmente cree que hay un delito", dice Llermanos.

Más allá de los pataleos justificados, lo más importante es su destino. De los miles de reclamos que llegan a las oficinas públicas y privadas, sólo un porcentaje menor a la mitad se resuelven, según estimaciones de los expertos consultados. La proporción que llegan a la Justicia es aún menor. ADELCO acaba de presentar la primera demanda contra la Municipalidad por las intimaciones de pago equivocadas, e inició un recurso administrativo ante el Ente regulador de gas, también por reclamos improcedentes de Metrogas. Para las ONG y los organismos estatales responsables de defender a los consumidores, la justificación para no haber impuesto antes demandas judiciales es la falta de reglamentación de la Ley 24.240.

CONSULTAS Y DENUNCIAS AL CONSEJO MUNICIPAL DEL CONSUMIDOR ENERO A AGOSTO DE 1994

RUBRO	NUMERO DE CASOS	CONCLUIDOS/DERIVADOS
Compras de productos	408	80,64 %
Services	530	70,38 %
Servicios públicos domiciliarios (gas, luz, etc.)	696	77,01 %
Servicios municipales (higiene comercios, barrido y limpieza calles, baches)	1290	78,22 %
Asesoramiento legal y general (contratos alquiler, ahorro previo, medicina privada)	1405	88,26 %
TOTAL	4329	

NUEVOS DERECHOS
EL PODER DE LOS CONSUMIDORES

Por Alejandra Folgarait

La ley de defensa del consumidor cumple un año en vigencia. Aunque el veto presidencial del 30 por ciento de su contenido y la falta de aplicación gubernamental del resto no dan pie a una celebración con bombos y platillos, los consumidores pueden brindar hoy por los avances obtenidos con esta ley y, especialmente, con la nueva reforma constitucional. Los artículos 41, 42 y 43 incorporados recientemente a la Carta Magna no sólo consagran los derechos de los consumidores y a un ambiente sano. También habilitan, por primera vez en la Argentina, las "acciones populares", por las cuales una persona puede accionar judicialmente en representación de la comunidad, sin estar directamente damnificada. Gracias a este amparo frente a una "amenaza de daño", la Municipalidad de Buenos Aires tuvo que suspender el reclamo de demostración de impuestos pagos y María Julia dar marcha atrás con la licitación de plantas de tratamiento de residuos peligrosos, ante la presentación de demandas de particulares.

La ley fue promulgada el 13 de octubre de 1993, después de haber sido aprobada por las cámaras legislativas y vetada parcialmente por el Poder Ejecutivo. Siguiendo las directivas emanadas de Economía y basándose en que la norma podría alentar "la industria del juicio", el presidente Carlos Menem vetó una serie de artículos, incluido el que presumía error en la facturación cuando el importe de un servicio público excedía en un 50 por ciento el promedio de pago de los últimos doce meses. También vetó la cadena de responsabilidad solidaria entre fabricantes, distribuidores, importadores y comerciantes sobre la calidad de los productos; la garantía de seis meses o más y la gratuidad de los juicios basados en reclamos de los consumidores. Por el contrario, mantuvo la amenaza de sancionar a quienes presenten "denuncias maliciosas".

La Subsecretaría de Comercio Interior –autoridad de aplicación de la ley– tardó un año en reglamentarla, aunque el lapso obligatorio para hacerlo era de tres meses. Paradójicamente, utilizó el argumento de la no reglamentación para justificar su no aplicación. La comisión que defiende a los consumidores en el Ministerio de Economía –supuestamente el ente oficial de mayor jerarquía para atender reclamos– apenas atendió 379 denuncias –16 por publicidad engañosa– en los primeros seis meses de 1994, y 847 consultas.

"El Presidente está a punto de firmar la reglamentación de la ley de defensa del consumidor", anticipó el 6 de octubre Ricardo Sosa, subsecretario de Comercio Interior, al suplemento **Verde.** El funcionario de Economía también anunció que enviará al Congreso dos nuevos artículos en lugar de los vetados que se referían a la responsabilidad solidaria y a la obligatoriedad de garantía de seis meses para los productos. "Nos interesa mantener la cadena de responsabilidad, pero el artículo 40 estaba mal redactado", explicó Sosa. En cuanto al desacuerdo con las garantías, el contador dijo que "es una barbaridad darles garantía a todos los bienes durables". Para ejemplificarlo, señaló el caso de un par de zapatos: "cualquier persona podría ir a cambiarlos a los cinco meses. Daría lugar a un festival de reclamos".

"La ley puede ser aplicada perfectamente sin ser reglamentada –sostiene Gabriel Stiglitz, presidente del Instituto Argentino de Derecho del Consumidor (IADC)– y es una vergüenza que el gobierno argentino no haya impuesto en más de un año la educación para el consumo en las escuelas, como lo hacen Chile, Uruguay, Venezuela y todos los países desarrollados."

"Con la ley ha cambiado muy poco la situación de desprotección de los consumidores, porque se ha vetado lo fundamental y ni siquiera enuncia los derechos del consumidor", evalúa Miguel Cincunegui, director del Centro de Gestión Urbana de la oficina del ombudsman municipal. "La legislación argentina –agrega– es antediluviana no sólo respecto de la europea sino también de la brasileña." Con todo, desde la entrada en vigencia de la ley ningún contrato puede contener cláusulas abusivas, del tipo de "el propietario del garaje no se responsabiliza por el robo de un automóvil". Un consumidor tiene también derecho a reclamar que se le reemplace un electrodoméstico por uno nuevo, si después de un service sigue funcionando mal.

Para Patricia Vaca Narvaja, coordinadora del Consejo Municipal del Consumidor, "la ley es mejor que no tener nada". En su opinión, "lo más difícil es modificar toda una cultura que no tenía en cuenta a los consumidores. Y ellos tienen que aprender a ejercer sus derechos y a reclamar".

Pese al veto presidencial de algunos artículos y a la demora en reglamentarla, la ley de defensa del consumidor cambia las reglas de juego entre las empresas, o el Estado, y los usuarios o consumidores.

La Ley 24.240 ya habilitaba desde el año pasado a las asociaciones de consumidores (con personería jurídica) y al ministerio público (fiscales, defensores de pobres) a asumir la defensa judicial de los consumidores. Pero las asociaciones nunca hicieron un juicio, hasta la entrada en vigencia de la nueva Constitución. Según deslizan algunos, no podría haberse esperado mucho de las asociaciones fuertemente subsidiadas por el gobierno –ADELCO y la Liga de Amas de Casa recibieron cada una 1.300.000 pesos el año pasado– o de defensores del pueblo surgidos de su riñón.

UNO PARA TODOS

Sea como fuere, lo cierto es que la nueva Constitución habilita a los "afectados" para reclamar en todas las instancias. Aunque todavía muchos no se dieron cuenta, el artículo 43 dice que "toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo... contra todo acto que... lesione, restrinja, altere o *amenace*... los derechos y garantías". Esto significa que un individuo puede demandar no sólo por un daño efectivamente realizado sino también ante una amenaza, es decir prevenir un daño potencial. El amparo puede aplicarse a los derechos que protegen el medio ambiente, la competencia de mercado y los consumidores, y frente a toda discriminación.

Si bien se informó erróneamente que la nueva Constitución no incluye los llamados derechos difusos, el artículo 43 lo hace, cuando se refiere a "los derechos de incidencia colectiva en general". De este modo, sin estar directamente involucrado, el ambientalista Juan Shroeder logró, pocas semanas después de terminar su labor como constituyente, frenar la licitación de plantas de tratamiento de residuos peligrosos en el Gran Buenos Aires. Y el intendente Jorge Domínguez debió dar marcha atrás ante la acción interpuesta por el abogado Monner Sans, por Héctor Polino y, más tardíamente, por ADELCO.

Según Stiglitz, la reforma constitucional produjo varios avances para los consumidores y usuarios. En primer lugar, reconoció todos sus derechos: salud, seguridad, información, competencia de mercado, calidad y eficiencia de los servicios públicos. También otorgó participación a las provincias y a las asociaciones de consumidores en los organismos de control de servicios públicos. Además promueve procedimientos eficaces para defender esos derechos. "Aunque en forma indirecta –agrega el jurista– la nueva Constitución también consagra el derecho de acceso al consumo de bienes elementales y servicios, como la electricidad o los medicamentos, para todos los habitantes."

Entre los aspectos negativos de la reforma figuran dos restricciones. Por un lado, no se reconoce el derecho a la calidad de los productos y, por el otro, no permite la participación de los consumidores, salvo en el control de los organismos de servicios públicos.

Precisamente el control de la calidad de los productos y servicios es uno de los reclamos generalizados de los ciudadanos argentinos, sometidos a periódicas intoxicaciones masivas por alimentos en mal estado o a medicamentos y vinos truchos. A pesar de estar considerado en el proyecto inicial del artículo, los constituyentes del oficialismo, apoyados por los de la UCR, impidieron que la Carta Magna defendiera en este punto a los consumidores, privilegiando a los empresarios e industriales.

CONSUMO VERDE

Ante la creciente conciencia ecológica de los consumidores, muchas empresas han comenzado a modificar sus formas de producción, tornándolas energéticamente más eficientes y generando menos residuos. La presión de los consumidores también se ha hecho sentir en la fabricación de naftas sin plomo y en el reemplazo de aerosoles a base de clorofluorocarbonos por otro tipo de propelentes, entre otros cambios.

Pero el concepto de consumo sustentable –las decisiones de los consumidores tienen que tomar en cuenta el impacto del consumo sobre los ecosistemas y las futuras generaciones– no parece haber echado raíces en las altas esferas de la Argentina, un país donde no existe ni siquiera un organismo estatal que defienda a los consumidores de la voracidad de los empresarios, tal como sí existe en muchos lugares del mundo.

Tanto Stiglitz como Cincunegui insisten en que es responsabilidad del Estado proteger los derechos de los consumidores y los usuarios. Las ONG de consumidores, que brotaron como hongos a partir de la década del 60 y en la Argentina se organizaron en los 80, tienen en este sentido un papel "complementario" y no pueden cargar con todo el peso de los reclamos, tal como se pretende desde el Gobierno.

Gran Bretaña, por ejemplo, cuenta con un sistema de estatutos que protegen los derechos de los usuarios de servicios públicos, tanto en las áreas de electricidad, agua, gas y transporte, como en las de salud, educación y justicia. El usuario sabe qué tiene derecho a reclamar en cada caso y cómo debe hacerlo. Las empresas están obligadas a publicar sus estándares de calidad y ofrecer compensaciones si no alcanzan niveles concretos de eficiencia.

No obstante, aún se cuecen habas en países desarrollados y entre empresarios que han asumido la onda verde. Recientemente, una asociación de consumidores británicos denunció al famoso Body Shop, la empresa de cosméticos naturales que asegura no utilizar animales para testear sus productos y destina parte de sus ganancias a proteger la selva amazónica y a sus aborígenes. Según el reclamo, los productos tendrían un porcentaje mucho menor de sustancias naturales que el sugerido por su vistosa publicidad. Las consecuencias se notaron pronto en la Bolsa de Comercio, donde las acciones del Body Shop bajaron estrepitosamente. Y mostraron una vez más que, más allá de las normas y las políticas públicas, cuando los derechos de un consumidor son vulnerados, su mejor defensa es el ataque.

CAUSAS MENORES

(Por A.F.) En muchos países existen tribunales de menor cuantía, destinados a resolver conflictos menores entre partes en forma rápida, directamente ante un juez y sin necesidad de asesoramiento de un abogado. Desde el año 1985, ADELCO viene promoviendo un proyecto de ley para imponer este tipo de tribunales en la Argentina para juicios que impliquen montos menores a los 2500 pesos. Hasta ahora, el proyecto presentado por el legislador Aguirre Lanari cuenta con media sanción de la Cámara alta, pero todavía no ha salido de la Comisión de Justicia de Diputados.

"Sería formidable contar con estos tribunales. Por ejemplo, una persona a la que se le rompe una plancha y no consigue que la empresa se haga cargo podría recurrir ante el juez, que citaría a las partes para intentar primero un acuerdo y si no fallaría en favor de una u otra", se entusiasma la abogada de ADELCO, Beatriz García Buitrago.

Para Gabriel Stiglitz, en cambio, los tribunales de menor cuantía no son indispensables, ahora que existe la ley de defensa de consumidores y la nueva Constitución. "El peligro es que el consumidor se presente solo ante el juez de un tribunal de menor cuantía, mientras que el empresario opte por mandar a su abogado, con lo cual correría con ventaja", dice el presidente del Instituto Argentino de Derechos del Consumidor.

DONDE PATALEAR

- ADELCO: 40-0865/0846/2662
- Liga de Amas de Casa: 342-9849/ 343-3615
- Ministerio de Economía Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial: 349-4091/92
- Consejo Municipal del Consumidor: 381-3274/3675
- Reclamos verdes: 105
- Reclamos telefónicos: 312-2520/5931/9471
- Reclamos de gas: (Ente regulador y controlador) 0800-3-4444
- Reclamos de electricidad: 0800-3-3000
- Reclamos de agua y servicios sanitarios: 0800-3-4819
- Medicamentos y alimentos: ANMAT 342-4578 INAL 314-6062/65
- Ombudsman municipal: 383-3657/3668/8041



LEYES QUE PROTEGEN

- Ley 22.240: defensa del consumidor
- Ley 22.262: combate los monopolios, defendiendo la competencia de mercado.
- Ley 22.802 : conocida como "ley de lealtad comercial", regula la publicidad de bienes y servicios, y la identificación de mercaderías.
- Ley 20.680, de abastecimiento: regula la comercialización, establece precios, obliga a continuar la producción, distribución y prestación de servicios.
- Ley 18.248: Código Alimentario Argentino. Unifica normas sobre alimentos en todo el país.
- Artículos 42 y 43 de la Constitución Nacional.
- Las constituciones provinciales de Mendoza, San Juan, Córdoba, Río Negro también garantizan derechos a los consumidores.

EL RANKING DE LA QUEJA

(Por A.F.) Aunque la gente cada vez se queja más, aún el número de reclamos es bajo, si se consideran los innumerables padecimientos cotidianos a los que se enfrenta el ciudadano argentino a la hora de consumir o usar un servicio público.

El Consejo Municipal del Consumidor atendió el año pasado 10.396 casos y desde entonces recibe entre 400 y 800 quejas mensuales. Desde que comenzó a funcionar en 1991, los mayores reclamos son por la higiene en comercios, especialmente en restaurantes, y por abusos o incumplimiento en contratos de ahorro previo, alquileres, consorcios y medicina prepaga.

Cuando se trató de protestas por fallas en productos comprados o faltas de entrega, la mediación municipal bastó para llegar generalmente a un acuerdo. En cambio, casi el 70 por ciento de las quejas por servicios municipales –falta de higiene, veredas rotas, baches– recibidas en los primeros tres meses de 1994 están en trámite.

Los problemas con calles y veredas son los que más escucha la oficina del ombudsman Antonio Cartañá, además de los reclamos por árboles e intimaciones erróneas de pago de impuestos municipales.

Por su parte, ADELCO registra un 20 por ciento de denuncias relacionadas con servicios de gas, electricidad y teléfonos; un 18 por ciento a services de electrodomésticos no satisfactorios; un 12 por ciento a falta de entrega de productos y servicios pagados, y un 10 por ciento a contratos de planes de ahorro. Entre las 24 mil quejas recibidas durante 1993 las palmas se las llevaban los services incumplidores, la falta de entrega de bienes comprados y la mala liquidación de expensas, junto con los arreglos innecesarios en consorcios.

La gente reclama muy poco todavía por los alimentos en mal estado o vencidos, tal vez porque sabe que los controles bromatológicos son tan escasos como los inspectores. Sin embargo, no es infrecuente encontrar vidrios, clavos y toda clase de bacterias en la comida comprada.

Según el juez Daniel Llermanos, la mayor cantidad de quejas que recibe en su juzgado de Lomas de Zamora es por falta de fecha de vencimiento o ilegibilidad de la misma en los comestibles. Esos reclamos se transforman en causas penales cuando existen intoxicados. En cambio, las causas por contaminación ambiental contra empresas se efectúan generalmente en forma preventiva, antes de que originen un daño concreto. Una vez efectuada una denuncia penal, no cabe conciliación alguna, y el juez suele ordenar una inspección, una intimación o una clausura parcial de la fábrica en cuestión. "En mi experiencia, no es cierto que exista una industria del juicio. Cuando la gente llega a hacer una denuncia penal es porque realmente cree que hay un delito", dice Llermanos.

Más allá de los pataleos justificados, lo más importante es su destino. De los miles de reclamos que llegan a las oficinas públicas y privadas, sólo un porcentaje menor a la mitad se resuelven, según estimaciones de los expertos consultados. La proporción que llegan a la Justicia es aún menor. ADELCO acaba de presentar la primera demanda contra la Municipalidad por las intimaciones de pago equivocadas, e inició un recurso administrativo ante el Ente regulador de gas, también por reclamos improcedentes de Metrogas. Para las ONG y los organismos estatales responsables de defender a los consumidores, la justificación para no haber impuesto antes demandas judiciales es la falta de reglamentación de la Ley 24.240.

de Casa recibieron cada una 1.300.000 pesos el año pasado– o de defensores del pueblo surgidos de su riñón.

UNO PARA TODOS

Sea como fuere, lo cierto es que la nueva Constitución habilita a los "afectados" para reclamar en todas las instancias. Aunque todavía muchos no se dieron cuenta, el artículo 43 dice que "toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo... contra todo acto que... lesione, restrinja, altere o *amenace*... los derechos y garantías". Esto significa que un individuo puede demandar no sólo por un daño efectivamente realizado sino también ante una amenaza, es decir prevenir un daño potencial. El amparo puede aplicarse a los derechos que protegen el medio ambiente, la competencia de mercado y los consumidores, y frente a toda discriminación.

Si bien se informó erróneamente que la nueva Constitución no incluye los llamados derechos difusos, el artículo 43 lo hace, cuando se refiere a "los derechos de incidencia colectiva en general". De este modo, sin estar directamente involucrado, el ambientalista Juan Shroeder logró, pocas semanas después de terminar su labor como constituyente, frenar la licitación de plantas de tratamiento de residuos peligrosos en el Gran Buenos Aires. Y el intendente Jorge Domínguez debió dar marcha atrás ante la acción interpuesta por el abogado Monner Sans, por Héctor Polino y, más tardíamente, por ADELCO.

Según Stiglitz, la reforma constitucional produjo varios avances para los consumidores y usuarios. En primer lugar, reconoció todos sus derechos: salud, seguridad, información, competencia de mercado, calidad y eficiencia de los servicios públicos. También otorgó participación a las provincias y a las asociaciones de consumidores en los organismos de control de servicios públicos. Además promueve procedimientos eficaces para defender esos derechos. "Aunque en forma indirecta –agrega el jurista– la nueva Constitución también consagra el derecho de acceso al consumo de bienes elementales y servicios, como la electricidad o los medicamentos, para todos los habitantes."

Entre los aspectos negativos de la reforma figuran dos restricciones. Por un lado, no se reconoce el derecho a la calidad de los productos y, por el otro, no permite la participación de los consumidores, salvo en el control de los organismos de servicios públicos.

Precisamente el control de la calidad de los productos y servicios es uno de los reclamos generalizados de los ciudadanos argentinos, sometidos a periódicas intoxicaciones masivas por alimentos en mal estado o a medicamentos y vinos truchos. A pesar de estar considerado en el proyecto inicial del artículo, los constituyentes del oficialismo, apoyados por los de la UCR, impidieron que la Carta Magna defendiera en este punto a los consumidores, privilegiando a los empresarios e industriales.

CONSUMO VERDE

Ante la creciente conciencia ecológica de los consumidores, muchas empresas han comenzado a modificar sus formas de producción, tornándolas energéticamente más eficientes y generando menos residuos. La presión de los consumidores también se ha hecho sentir en la fabricación de naftas sin plomo y en el reemplazo de aerosoles a base de clorofluorocarbonos por otro tipo de propelentes, entre otros cambios.

Pero el concepto de consumo sustentable –las decisiones de los consumidores tienen que tomar en cuenta el impacto del consumo sobre los ecosistemas y las futuras generaciones– no parece haber echado raíces en las altas esferas de la Argentina, un país donde no existe ni siquiera un organismo estatal que defienda a los consumidores de la voracidad de los empresarios, tal como sí existe en muchos lugares del mundo.

Tanto Stiglitz como Cincunegui insisten en que es responsabilidad del Estado proteger los derechos de los consumidores y los usuarios. Las ONG de consumidores, que brotaron como hongos a partir de la década del 60 y en la Argentina se organizaron en los 80, tienen en este sentido un papel "complementario" y no pueden cargar con todo el peso de los reclamos, tal como se pretende desde el Gobierno.

Gran Bretaña, por ejemplo, cuenta con un sistema de estatutos que protegen los derechos de los usuarios de servicios públicos, tanto en las áreas de electricidad, agua, gas y transporte, como en las de salud, educación y justicia. El usuario sabe qué tiene derecho a reclamar en cada caso y cómo debe hacerlo. Las empresas están obligadas a publicar sus estándares de calidad y ofrecer compensaciones si no alcanzan niveles concretos de eficiencia.

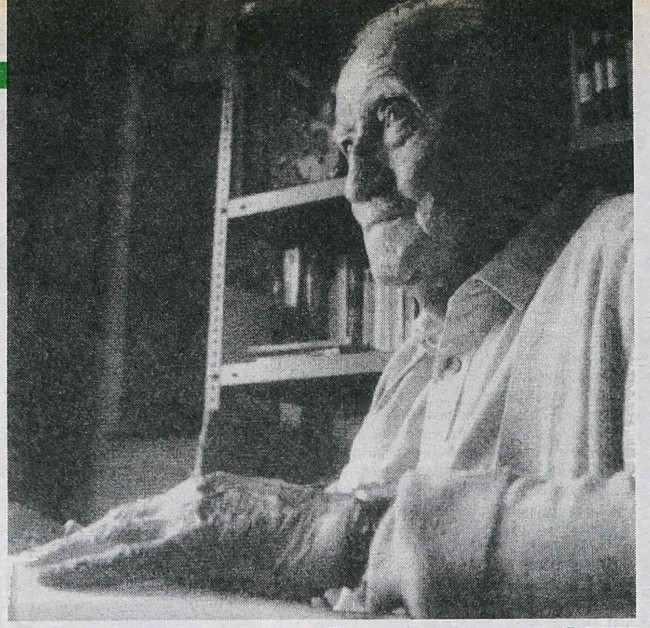
No obstante, aún se cuecen habas en países desarrollados y entre empresarios que han asumido la onda verde. Recientemente, una asociación de consumidores británicos denunció al famoso Body Shop, la empresa de cosméticos naturales que asegura no utilizar animales para testear sus productos y destina parte de sus ganancias a proteger la selva amazónica y a sus aborígenes. Según el reclamo, los productos tendrían un porcentaje mucho menor de sustancias naturales que el sugerido por su vistosa publicidad. Las consecuencias se notaron pronto en la Bolsa de Comercio, donde las acciones del Body Shop bajaron estrepitosamente. Y mostraron una vez más que, más allá de las normas y las políticas públicas, cuando los derechos de un consumidor son vulnerados, su mejor defensa es el ataque.

DONDE PATALEAR

- ADELCO: 40-0865/0846/2662
- Liga de Amas de Casa: 342-9849/ 343-3615
- Ministerio de Economía Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial: 349-4091/92
- Consejo Municipal del Consumidor: 381-3274/3675
- Reclamos verdes: 105
- Reclamos telefónicos: 312-2520/5931/9741
- Reclamos de gas: (Ente regulador y controlador) 0800-3-4444
- Reclamos de electricidad: 0800-3-3000
- Reclamos de agua y servicios sanitarios: 0800-3-4819
- Medicamentos y alimentos: ANMAT 342-4578 INAL 314-6062/65
- Ombudsman municipal: 383-3657/3668/8041

CONSULTAS Y DENUNCIAS AL CONSEJO MUNICIPAL DEL CONSUMIDOR
ENERO A AGOSTO DE 1994

RUBRO	NUMERO DE CASOS	CONCLUIDOS/DERIVADOS
Compras de productos	408	80,64 %
Services	530	70,38 %
Servicios públicos domiciliarios (gas, luz, etc.)	696	77,01 %
Servicios municipales (higiene comercios, barrido y limpieza calles, baches)	1290	78,22 %
Asesoramiento legal y general (contratos alquiler, ahorro previo, medicina privada)	1405	88,26 %
TOTAL	4329	



RODOLFO TALICE

"NO TIRE SU VOTO RECICLELO"

Rodolfo Tálice es médico y asegura que no tiene ninguna aspiración personal en la política. Pero, a los 95 años, este hombre que supo cosechar decenas de títulos, premios y honores será por segunda vez candidato en las próximas elecciones uruguayas encabezando la lista del Partido Verde Eto-ecologista, una agrupación política que reunió 11.000 voluntades en los últimos comicios y acaba de iniciar su campaña con la recomendación de reciclar votos.

Por Gustavo Lafferranderie, desde Uruguay

Además de haber bautizado al famoso Mal del Chagas-Mazza, Tálice ha firmado centenares de trabajos y películas de estudio o divulgación científica que le valieron decenas de premios, títulos honoríficos y reconocimientos varios. Eso fue antes de que la férrea normativa vigente en su país lo jubilara de su laboriosa silla de decano de la Facultad de Medicina. Pero –como nunca es tarde– también hubo un después que terminó de tapizar con bronces y diplomas las paredes de su casa y en 1976, a los 77 años, publicó el primer libro de etología escrito en español: *El hombre: agresión y vinculación*, una obra basada en 25 años de estudios. Desde entonces dio a la imprenta veinte libros más. En la actualidad, y con una extensa agenda que no le permite conciliar el sueño, este líder ecologista combina sus actividades políticas con regulares apariciones didácticas en la Radio Sarandí y, de tanto en tanto, se luce en algún anuncio televisivo jugando al golf o recomendando las virtudes de un brebaje milagroso.

–*¿Cuáles son los objetivos del Partido Eto-ecologista?*

–El Partido Eto-ecologista es más bien un concepto, un ideal, una norma. No es un partido político, es un partido conceptual, filosófico si se quiere, porque es el único partido que tiene como base fundamental la defensa del comportamiento humano, que es lo que más importa por ser éste el único responsable del deterioro del medio ambiente. La ecología, primero, es un nombre mal puesto: *eco* es casa; debería llamarse mesología, de *meso*, medio. Lo más curioso es que el término mesología fue propuesto en 1860 por un médico francés, Bertillon, el hijo del que inventó la dactiloscopia. Pero no le hicieron caso. Seis años después, un naturalista alemán, Heckel, propuso el término ecología, nombre equivocado, y sin embargo predominó éste... De los problemas ecológicos se habla todos los días, pero en realidad son más bien etológicos y ¿qué es la etología? La ciencia del comportamiento animal y humano. El padre de la etología, mi gran amigo Konrad Lorenz, propuso el término, del *ethos* griego, que se refiere al modo de ser, al modo de actuar. Lo que importa en el mundo es corregir el modo de actuar en el comportamiento humano.

–*¿Se ha difundido la etología hoy en día?*

–Se está difundiendo, el consejo de primaria del Uruguay acaba de aprobar un curso experimental de etología humana en tres liceos, dos departamentales y uno montevideano.

–*La etología permitiría mirar al hombre sin el filtro de la religión, la moral, la filosofía...*

–Naturalmente, al hombre tal cual es; la etología debería ser la ciencia número uno de la humanidad, es la que enseña cómo es la persona humana, con su sangre, sus huesos, sus músculos, su cerebro. No se puede espiritualizar tanto, ni filosofar tanto, sin comprender cómo es realmente un ser humano. La etología ha demostrado cómo se forma la personalidad, cómo se podría cambiar el comportamiento humano si se tuviera en cuenta debidamente el embarazo, el parto y los primeros años de vida. Si todos los niños del mundo se gestaran y nacieran como recomienda la etología el mundo sería distinto.

–*¿Y cómo dice la etología que debe procederse en este caso?*

–El embarazo debe ser cuidadosamente vigilado porque en ese momento se produce el fenómeno de la *impronta*, esa grabación cerebral, generalmente indeleble, que se deja en el cerebro del niño por estímulos sensoriales o psicológicos. Si el hijo no recibe ya desde el vientre el apego de la madre nunca tendrá después una personalidad vinculatoria.

–*Como ocurría en los pueblos primitivos...*

–Así es, en general estos pueblos son menos agresivos. La agresividad es innata, no se puede erradicar, pero se será más o menos agresivo según lo que el individuo viva en el embarazo, el parto y los primeros años de vida.

–*Y al margen de la ciencia, usted que ha visto los cambios de todos estos años, la llegada del automóvil...*

–El mundo se vuelve cada vez más estresante. La civilización está contribuyendo a estimular la agresividad; nunca hubo mayor agresividad que ahora en el mundo. Porque no se respetan las reglas etológicas, hay que mantener al niño unido a la madre, no llevarlo a la nursery.

–*¿Qué número de personas pueden vivir en una ciudad? ¿Hasta qué punto una aglomeración urbana responde a las necesidades del hombre?*

–No, esto es un horror. Y las casas de departamento otro horror. Lo ideal sería que las poblaciones no tuvieran más de cien mil habitantes, que fueran todas ciudades-jardín. Usted cree que se puede vivir tranquilamente en Tokio, México, Buenos Aires... Y se siguen haciendo megalópolis que son nefastas, agresivas, fomentan todos los vicios, las drogas, no contribuyen a la solidaridad humana. No. Lo ideal es vivir en ciudades-jardín, horizontales, que permitan convivir a dos o tres generaciones, un ideal que se ha olvidado; el mundo anda mal... Hace catorce años, antes de que muriera, estuve todo un día con Lorenz, y me dijo: "Dr. Tálice, si no se toman medidas urgentes y radicales, el planeta en el año 2000 será irrespirable...".

–*Supongamos que usted llega a la presidencia en el Uruguay ¿qué medidas tomaría inmediatamente?*

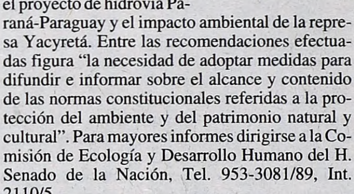
–Yo diría que la primera medida sería cerrar todas las nurseries, todas las maternidades. La segunda, imponer la enseñanza de la etología, en la jardinera, en los liceos... Tercero, que el Ministerio de Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente, creado aquí, tenga jurisdicción sobre toda la república, porque actualmente cada intendencia es un feudo. Están destruyendo al país, porque el Ministerio no tiene jurisdicción suficiente sobre todo el país.

–*¿No es bueno que cada municipio pueda regular su medio ambiente?*

–Sí, pero con normas que sean nacionales, no departamentales. Yo recibo todos los días denuncias de destrucción del medio ambiente en todo el Uruguay, la Costa de Oro, en Canelones, los pinos, los médanos. (El departamento de) Cerro Largo está asfixiado por (la usina termoeléctrica brasilera de) Candiota, el 30 por ciento de la población sufre de asma y bronquitis, en Salto el Parque Arriaga se rompió para hacer un velódromo que nunca se construyó, en Juan Lacaze no se pueden ya bañar por los desechos, y después el Arroyo Carrasco, el Arroyo Pantanoso en Montevideo..., circule usted por las márgenes del Miguelete. No hay una sola corriente fluvial uruguaya que no esté contaminada y esto ¿a quién se le debe confiar?, al Ministerio de Ambiente. Y ya le estoy diciendo medidas ideales pero concretas y positivas.

–*¿Y en lo económico?*

–(Tálice alza consabidamente los hombros) ¿Usted cree que una enfermera o un maestro pueden vivir con 900, mil pesos (200 dólares) por mes?... No sé de dónde hay que sacar el dinero pero... el Ministerio de Defensa tendría que quedar reducido a una magnitud adaptada a nuestro país. Costa Rica ganó esa gran virtud: formó una policía y suspendió el ejército. Claro que si me oyen decir esto los militares... Yo no digo suspender el ejército de golpe pero reducirlo gradualmente al volumen que necesita el Uruguay, porque ¿qué va a hacer nuestro país en el hipotético caso de un conflicto entre Brasil y Argentina, por ejemplo? ¿Para qué hemos llegado a tener 40.000 soldados? Ahora creo que son 28.000 ¿Para qué 200 coroneles, 100 generales? En Suiza hay dos nada más.



EL SALARIAZO NO LLEGO AL PARQUE. Los trabajadores de los parques nacionales vienen realizando una serie de medidas de fuerza por la situación salarial que padecen y la ausencia de una reglamentación para guardaparques que defina sus deberes y derechos. En una carta abierta a la comunidad de Bariloche, expresan que "los descuentos mensuales que se realizan en los salarios flotan en la dimensión desconocida desde hace tres años". Los trabajadores del Parque Nacional Nahuel Huapi aclararon que siempre han estado agremiados y que, a pesar de ello, nunca fueron tildados de "bolches" como lo hace la actual administración. Las medidas comenzaron con quite de colaboración y recibieron la adhesión de trabajadores de otros parques nacionales.

ARQUITECTURA Y AMBIENTE. El Colegio de Arquitectos de la provincia de Buenos Aires organiza en Luján la 3ª Bienal Argentina de Urbanismo, que se llevará a cabo entre el 8 y el 12 de noviembre próximo bajo el título "Ambiente, urbanismo y desarrollo sustentable". Declarada de interés nacional, cuenta con el auspicio de la Unión Internacional de Arquitectos (UIA), el Ministerio de Educación de la Nación y diversas asociaciones profesionales de todo el país. Entre los temas que se analizarán se destaca el derecho urbano ambiental, planificación y gestión urbana, educación ambiental, recursos inalterados y recursos degradados. Informes en Boulevard 53 Nº 320, La Plata. Tel. (021) 4-2631.

PARLAMENTO ECOLOGICO. La Cuarta Asamblea General de Parlamento Ecológico Nacional, realizada recientemente en Formosa y que contó con la presencia de legisladores nacionales, provinciales y municipales, analizó el proyecto de hidrovía Paraná-Paraguay y el impacto ambiental de la represa Yacyretá. Entre las recomendaciones efectuadas figura "la necesidad de adoptar medidas para difundir e informar sobre el alcance y contenido de las normas constitucionales referidas a la protección del ambiente y del patrimonio natural y cultural". Para mayores informes dirigirse a la Comisión de Ecología y Desarrollo Humano del H. Senado de la Nación, Tel. 953-3081/89, Int. 2110/5.

TECNOLOGIA SUCIA. La organización ambientalista Greenpeace presentó un documento titulado "Money To Burn" (dinero para quemar) en el que denuncia al Banco Mundial como promotor del gas invernadero HFC-134a dentro del sector de refrigeración doméstica. Según la agrupación, el impacto ambiental del gas es muy serio y "sólo beneficia a las transnacionales químicas como Du Pont, Hoechst e ICI". Emiliano Ezcurra, de Greenpeace Cono Sur, declaró que "si los fabricantes argentinos de heladeras utilizan las donaciones que el Banco Mundial gestiona para cambiar los actuales CFCs por el HFC-134a, tendrán luego que volver a reconvertirse cuando la Convención del Clima dictamine una fecha para su eliminación. Pero por entonces nadie les va a donar nuevos fondos".

RECURSOS Y AMBIENTE. La Fundación Carl Caldenius organiza un ciclo de conferencias sobre recursos naturales y medio ambiente que se realizará en el Foro Permanente de Organizaciones No Gubernamentales. El temario, que se desarrollará entre octubre y diciembre, contempla aspectos como las inundaciones bonaerenses, el salto climático de la década del 50 en laArgentina y la evolución ambiental de latitudes medias sudamericanas, entre otros. Informes: F. J. Seguí 1389 (1416) Buenos Aires, Tel. 5817038.

RECICLADO. La empresa Reynolds, especialista en el reciclado de latas de aluminio en todo el mundo, lanzó en la Argentina en mayo último el único programa de reaprovechamiento de materiales integrado. Con la idea de que la lata de aluminio tiene valor, es decir no es un residuo, el proyecto hizo hincapié en su primera etapa en el ámbito educativo y para ello convocó a alumnos de colegios a acumular latas vacías de aluminio para ser canjeadas por elementos útiles para los establecimientos educativos. Las primeras escuelas que lograron adjudicarse un televisor fueron: Escuela de Enseñanza Media Nº 10 de Merlo, Escuela de Enseñanza Media Nº 12 de Bernal, Escuela Nº 23 de Haedo, Escuela de Enseñanza Media Nº 6 de Merlo, todas de la provincia de Buenos Aires, la Escuela Nº 18 del Distrito 10 y la Escuela La Merced, de Capital Federal. Para conocer el proceso que va desde la recolección del envase utilizado hasta el reprocesamiento de nuevas latas, fabricadas en un ciento por ciento a partir del material reciclado, que además de ahorrar energía y bauxita, apoya a los establecimientos educativos, hay que comunicarse al 40-8548/9404.